



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Medicina

Escuela Profesional de Obstetricia

Satisfacción de la usuaria sobre la calidad de atención recibida en el Servicio de Obstetricia en el Centro de Salud de Primavera. 2018

TESIS

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Obstetricia

AUTOR

Isabel Margarita NIÑO DE GUZMAN NUÑEZ

ASESORES

Mg. Flor de María ALVARADO RODRÍGUEZ (Asesor) DRA.

Milena LÓPEZ SÁNCHEZ (Co-asesor)

Lima, Perú

2019



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Niño de Guzman, I. Satisfacción de la usuaria sobre la calidad de atención recibida en el Servicio de Obstetricia en el Centro de Salud de Primavera. 2018 [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Escuela Profesional de Obstetricia; 2019.



Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Medicina

Escuela Profesional de Obstetricia
"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Hombres y Mujeres"
"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"



ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TITULO
PROFESIONAL DE LICENCIADO (A) EN OBSTETRICIA


El jurado designado para evaluar la Sustentación de Tesis, de acuerdo a las "Normas para la Elaboración de Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado (a) en Obstetricia en las Escuelas Profesionales de la Facultad de Medicina"; de:


BACHILLER: NIÑO DE GUZMAN NUÑEZ ISABEL MARGARITA


CUYO TÍTULO ES: SATISFACCIÓN DE LA USUARIA SOBRE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN RECIBIDA EN EL SERVICIO DE OBSTETRICIA EN EL CENTRO DE
SALUD DE PRIMAVERA. 2018. Reunidos en la fecha, después de la sustentación y
resolución de preguntas por el Tesista, acordó el siguiente calificativo:

Bueno.....


Quince / 15.....


.....
MG. CLARA MARGARITA DÍAZ TINOCO
C.O.P. 3345
PRESIDENTE


.....
MG. GIOVANNA GLADYS PANTE SALAS
C.O.P. 4426
MIEMBRO


.....
LIC. EDITA R. CUYA CANDELA
C.O.P. 1266
MIEMBRO


.....
MG. FLOR DE MARIA ALVARADO RODRIGUEZ
C.O.P. 4110
ASESOR (A)


.....
MG. CLARA DÍAZ TINOCO
DIRECTORA
E.P. DE OBSTETRICIA

Lima, 15 de enero del 2019

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a mis padres por su constante guía, por la confianza inquebrantable, por su amor infinito y por ser unos ejemplos de vida; mi padre un hombre disciplinado y mi madre una mujer luchadora.

A la Escuela Profesional de Obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, mi Alma Mater, y maestros por la formación profesional.

A mis asesoras Mg. Flor Alvarado Rodríguez y Dra. Milena López Sánchez por el apoyo para la realización de esta investigación.

Al personal que labora en el Centro de Salud Primavera por las facilidades brindadas para realizar la investigación dicho lugar.

Finalmente a mis amigos Héctor Yánac Aguirre y Gaby Cecilia Molina Tarazona por la confianza, el cariño y el apoyo brindado.

DEDICATORIA

A mis padres Fulmer y Teodora y a mis hermanos Alex y Xiomara, ustedes son el motivo por el cual yo me esfuerzo cada día para ser la mejor.

Los amo.

INDICE DE TABLAS

	Pág.
TABLA 1: Características sociodemográficas de las usuarias	35
TABLA 2: Satisfacción de la usuaria sobre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención	37
TABLA 3: Satisfacción de la usuaria sobre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención	38
TABLA 4: Satisfacción de la usuaria sobre la dimensión seguridad de la calidad de atención	39
TABLA 5: Satisfacción de la usuaria sobre la dimensión empatía de la calidad de atención	40
TABLA 6: Satisfacción de la usuaria sobre la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención	41
TABLA 7: Satisfacción de la usuaria sobre la calidad de atención	42
TABLA 8: Satisfacción global de la usuaria según dimensión de la calidad de atención	43

ÍNDICE

RESUMEN	6
SUMMARY	7
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	8
OBJETIVOS.....	27
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA.....	28
TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	28
LUGAR DE ESTUDIO.....	28
POBLACIÓN DE ESTUDIO	28
MUESTRA	28
CRITERIOS DE SELECCION	29
VARIABLE	29
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	32
PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DE LOS DATOS.....	32
CONSIDERACIONES ÉTICAS.....	34
CAPÍTULO III: RESULTADOS	35
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	44
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES	47
CAPITULO VI: RECOMENDACIONES	48
BIBLIOGRAFÍA	49
ANEXOS	54
Anexo 1	54
Anexo 2.....	55

RESUMEN

“SATISFACCIÓN DE LA USUARIA SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA EN EL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD PRIMAVERA.2018”

Objetivo: Determinar la satisfacción de la usuaria sobre calidad de atención recibida en el servicio de obstetricia del C.S Primavera, El Agustino-2018.

Materiales y Métodos: Estudio de tipo descriptivo, cuantitativo con un diseño no experimental, transversal. La población de estudio fueron las mujeres en edad reproductiva (15-44 años, según OMS) atendidas en el servicio de obstetricia del C.S Primavera, El Agustino -2018. Se utilizó el programa Epidat 3.2 para el cálculo del tamaño de la muestra. Se obtuvo una muestra de 221 usuarias. Se utilizó la encuesta Service Quality (*Servqual*) modificada, para su uso en los establecimientos de salud. Validada dentro de la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527- 2011/MINSA/Ministerio de Salud. La encuesta para Consulta Externa incluye en su estructura 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad.

Resultados: El 33.9% de las usuarias tuvieron entre 25 y 29 años, el 52% posee secundaria completa, según su estado civil el 69.7% fueron convivientes, respecto a la ocupación el 63.8% son amas de casa y 45.8% presentaron un ingreso económico menor a 850 soles. La satisfacción global de las usuarias sobre la calidad de atención en el servicio de Obstetricia del C.S Primavera resulta en 90%; siendo los porcentajes por dimensión de: 75.6% de satisfacción según la dimensión Fiabilidad, 79.2% según la dimensión Capacidad de respuesta, 90% según la dimensión Seguridad, 93.7% según la dimensión Empatía y por último 75.6% según la dimensión Aspectos tangibles.

Conclusiones: Según los resultados obtenidos podemos concluir que la Satisfacción percibida por la usuaria sobre la calidad de atención en el servicio de Obstetricia, en general es Satisfactoria.

Palabras clave: Calidad de atención, Satisfacción de la usuaria, Servqual.

SUMMARY

"USER SATISFACTION ON THE QUALITY OF ATTENTION RECEIVED IN THE OBSTETRICS SERVICE OF THE HEALTH CENTER PRIMAVERA.2018"

Objective: To determine user satisfaction on the quality of care received in the obstetrics service of C.S Primavera, El Agustino-2018.

Materials and Methods: A descriptive, quantitative study with a non-experimental, transversal design. The study population was women of reproductive age (15-44 years, according to WHO) attended in the obstetrics offices of C.S Primavera, El Agustino -2018. The Epidat 3.2 program was used to calculate the sample size. A sample of 221 users was obtained. The modified Service Quality (*Servqual*) survey was used for use in health facilities. Validated in the Technical Guide for the Evaluation of External User Satisfaction in Health Establishments and Supportive Medical Services R.M. N ° 527- 2011 / MINSA / Ministry of Health. The survey for External Consultation includes in its structure 22 questions of Expectations and 22 questions of Perceptions, distributed in five criteria or dimensions of evaluation of quality.

Results: 33.9% of the users were between 25 and 29 years old, 52% had complete secondary school, according to their marital status 69.7% were cohabitants, about the occupation 63.8% were housewives and 45.8% had an economic income less than 850 soles. The overall satisfaction of the users regarding the quality of care in the Obstetrics service of the C.S Primavera results in 90%; the percentages by dimension are: 75.6% satisfaction according to the Reliability dimension, 79.2% according to the response capacity dimension, 90% according to the Security dimension, 93.7% according to the Empathy dimension and finally 75.6% according to the dimension Tangible aspects.

Conclusions: According to the results obtained, we can conclude that the satisfaction perceived by the user about the quality of care in the Obstetrics service, in general, is Satisfactory.

Key words: Quality of attention, user satisfaction, Servqual

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Las deficiencias de la calidad de atención en salud resultan en un problema de salud pública, siendo considerada como una barrera para las mejoras de los indicadores nacionales en salud. ⁽¹⁾ Un gran reto para todo Sistema de Salud es sin duda gestionar una atención de calidad, Aún en los países desarrollados que cuentan con suficientes recursos, se evidencia la preocupación por la calidad de atención brindada debido a que los resultados no son los esperados. Esta situación es aún más compleja en los países de tercer mundo, donde los recursos no son suficientes. Se reconoce ahí la necesidad de gestar propuestas que estén encaminadas en el desarrollo de la calidad forma integral siendo esta eficaz y sostenible. ⁽²⁾

En el Perú, a pesar de los esfuerzos, por diversos motivos aún existen personas que no acuden a los establecimientos de salud, resaltando a la deficiencia de la calidad como uno de los principales. Para el año 2011, el 13,6% de las personas con problemas de salud que no buscaron atención médica refirieron causas relacionadas con la deficiencia de calidad de atención. ⁽¹⁾

En el 2014 el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en su Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014 obtuvo como resultado desfavorable que el 60.2% de los usuarios de consulta externa manifestaron que el tiempo de espera para la atención fue prolongado así también menciona que los usuarios poseen una opinión poco favorable respecto a la calidad de atención en los servicios que recibe, presentando inconformidad con el desabastecimiento de medicamentos e insumos, la poca respuesta a la solución de salud entre otros. ⁽³⁾

Por ello actualmente, las instituciones de salud han mostrado mayor interés por la mejora continua de la calidad de sus servicios, enfocándose en reforzar el liderazgo de las instancias directivas en el logro de la calidad, el trabajo en equipo, la gestión basada en procesos y la información relevante como sustento de las decisiones. La evaluación objetiva y subjetiva han sido usadas con el fin de lograr la satisfacción de expectativas del usuario, incluso sobrepasarlas; dando importancia a la opinión

del mismo. De tal modo la satisfacción del usuario se ha convertido en un indicador esencial para la mejora continua de la calidad, siendo considerada como base para las reformas sanitarias. Motivo por el cual las instituciones de salud, aplican encuestas de satisfacción a sus usuarios, luego de su atención; ya sea por medio físico, virtual o telefónico teniendo en cuenta que el usuario a través de su experiencia podrá juzgar la atención recibida. ⁽⁴⁾

En el Perú el equipo de gestión de calidad de las DISAS/DIRESAS a nivel nacional se encuentra incluido en la Dirección de Atención Integral y Calidad en Salud de la Dirección Ejecutiva de Salud de las Personas, según señale el Reglamento de Organización y Funciones de las Direcciones de Salud. ⁽⁵⁾

Así también el Ministerio de Salud en el marco de sus funciones rectoras y específicas, busca mejorar el estado de salud de la población en el país a través, de la articulación del Sistema Nacional de Salud, para lo cual con las IPRESS (Instituciones Prestadoras de Servicios) vienen desplegando acciones en búsqueda de la mejora de la calidad de atención de los servicios de salud. En tal sentido se genera el Plan de Fortalecimiento de la Gestión de la Calidad en Salud-Unidad Funcional de Gestión de la Calidad en Salud 2017-2018 cuyo principal objetivo es mejorar la calidad de atención. Esto constituye un reto, que implica responder ante las necesidades y expectativas de nuestro ciudadano teniendo en cuenta que tiene “Derecho a la Salud con Calidad”. ⁽⁶⁾

En este panorama de búsqueda de una óptima calidad de atención, siendo la humanización del proceso una de sus principales características, encontramos que el nivel de atención primaria no existe un consenso global para la evaluación de su producto y que los modelos de medición han fluctuado desde el enfoque técnico hasta modelos con enfoque holístico e integral.

La Atención Primaria de Salud (APS) ha sido desde hace años ha sido reconocida como componente clave en los Sistemas de Salud, por el año 1978, en la Conferencia Internacional sobre Atención Primaria de Salud de Alma Ata, se hace mención de la importancia de la atención primaria de salud como estrategia para

alcanzar un mejor nivel de salud de los pueblos, con la premisa “salud para todos”. Las experiencias en países de primer y tercer mundo demuestran que es posible la interpretación y adaptación del APS en distintos contextos; ya sea, políticos, sociales, culturales y económicos. Frente a la necesidad de corregir las incoherencias y debilidades de identificados en algunos de estos enfoques de la APS, la Organización Panamericana de Salud (OPS) plantea una estrategia renovada, reconociendo en ella la estrategia de fortalecer la capacidad de la sociedad para reducir las inequidades en salud. Paralelo a la introducción de este nuevo modelo de salud, se enfatiza también la idea de ofrecer una atención de calidad, entendida como la provisión accesible y equitativa de servicios de salud, contando con los profesionales óptimos y considerando los recursos disponibles, con el fin de satisfacer al usuario con la atención que se le proporcionó. ⁽⁷⁾

Siguiendo la premisa de Atención Primaria de Salud como componente clave en el sistema de salud, se considera a la atención de calidad y por ende la satisfacción del paciente como parte fundamental de este proceso.

García R.(2016) menciona que la satisfacción del usuario es, más difícil de lograr en un Centro de Atención Primaria donde no se cuenta con recursos humanos suficientes, servicios básicos y equipos adecuados así como en los Centros de salud de primer nivel. A pesar que EsSalud así como MINSA, como empresas prestadoras de servicios de salud buscan mejorar la calidad de atención, con sus cuatro características preestablecidas: Humana, Oportuna, Segura y Continua. (Ministerio de Salud. Ley de Creación del Seguro Social de Salud, 1997) esta parece no lograrse; pues cada vez son más las personas que acuden a un libro de reclamaciones o al buzón de sugerencias. ⁽⁸⁾

Así también como lo menciona Donabedian (1984) la aprobación final de la calidad de la atención, refleja la habilidad del proveedor para cumplir con las necesidades de los pacientes, usuarios. La presencia y mantenimiento de la continuidad de la atención se asocia a una mayor satisfacción de los pacientes, mejor calidad y calidez de la atención percibida, mayor utilización de los servicios preventivos,

disminución del índice de hospitalizaciones, mejora de la atención preventiva y menores costos económicos.⁽⁹⁾ En este sentido, se considera que los pacientes satisfechos continuarán usando los servicios de salud, mantendrán vínculos específicos con los proveedores, cumplirán con los regímenes de cuidado y cooperarán con el aporte de información indispensable para los agentes de salud.⁽¹⁰⁾

Orihuela ZF. (2015). Perú en su estudio “Nivel de satisfacción de usuarias externas en consultorios de obstetricia Centros de Salud Sagrado Corazón de Jesús y L Ensenada. Puente Piedra. 2015” con una muestra constituida por 150 usuarias externas, mayores de 18 años. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de las usuarias externas en los consultorios de obstetricia de los centros de salud Sagrado Corazón de Jesús y La Ensenada. Puente Piedra. 2015. Fue un estudio de tipo descriptivo, prospectivo, comparativo y transversal. El instrumento utilizado fue la encuesta SERVQUAL modificada, incluyendo 5 criterios: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Los resultados fueron; 62% de las usuarias tienen entre 21 y 30 años, 100% con SIS, y atendidas por Obstetras. En el centro de salud “Sagrado Corazón de Jesús” las dimensiones satisfechas fueron fiabilidad 93%, seguridad 73% y empatía 69% y las dimensiones insatisfechas capacidad de respuesta (en relación a caja/farmacia, admisión y tiempo de espera) en 98.6% y aspectos tangibles 100%. En el centro de salud “La Ensenada” las dimensiones satisfechas fueron fiabilidad 97%, empatía 83% y seguridad 75% y las dimensiones insatisfechas capacidad de respuesta 98.6% y aspectos tangibles 95%. Finalmente concluyó que, Entre el 78% y 85% de las usuarias externas de ambos centros de salud se encontraron satisfechas con la calidad de atención en el servicio de obstetricia.⁽¹¹⁾

Zamora S. (2016). Perú en su estudio “Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco- Obstetricia de un establecimiento de atención primaria” se determinó que; la edad promedio fue de 41.41 años (DS 13.36); 74% tienen secundaria incompleta o no la han iniciado. 68.28% estuvo de acuerdo en cuanto a la atención y su percepción del trato. La “explicación con palabras fáciles de entender” tuvo un 73.89% de aceptación y la receta prescrita

con indicaciones claras, 75.1% de aceptación. Las tarifas tuvieron 25.70% de totalmente de acuerdo. 29.72% estuvo pocas veces de acuerdo por los vestidores y 55.75% no estaban de acuerdo con la comodidad de los ambientes. La percepción sobre calidad de atención obtuvo un 87.65% de acuerdo. El grado de Satisfacción de los Usuarios Externos fue de 72.58%. El grado de satisfacción en relación a la infraestructura fue de 63.58%. De esta manera se concluye que el grado de Satisfacción de los Usuarios Externos acerca de la Infraestructura y de la Calidad de atención del Consultorio Externo del servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas fue elevado. ⁽¹²⁾

Quispe SB. (2017). Perú en su tesis “Grado de satisfacción de las usuarias en la atención primaria de salud en el consultorio externo de Obstetricia del C.S Sagrado Corazón de Jesús” con una población constituida por 1739 pacientes que acudieron al consultorio de obstetricia, la muestra estuvo conformada por 92 usuarias. Con el objetivo de determinar el grado de satisfacción de las usuarias en la atención primaria de salud en el consultorio externo de obstetricia del “C.S Sagrado Corazón de Jesús” en el año 2017. El diseño de la investigación fue de tipo descriptivo de corte transversal y prospectivo. Obtuvo como resultados que; la satisfacción global de la muestra encuestada fue de 68.3% categorizándose como "aceptable", entre las características sociodemográficas según la condición del encuestado el 100% fueron usuarias, el promedio de edad fue 28.22 años, con predominio del grupo etario joven con 81.52%, según el grado de instrucción el 44% de la muestra conto con estudios secundarios, según el tipo de seguro el 68% contaba con SIS y finalmente según el tipo de usuario el 75% fue continuador. Finalmente concluyó que la satisfacción global encontrada (68.3%) es muy alta en comparación a otros estudios. Así mismo al momento de realizar el llenado de la base de datos se observó que las expectativas eran altas en su mayoría. ⁽¹³⁾

Mamani GR. Naveda R. (2017). Perú en su estudio “Calidad del servicio en el consultorio de Obstetricia desde la percepción del usuario externo en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión, 2016” con una muestra estuvo constituida por 274 usuarias, tuvo como objetivo determinar la calidad de servicio en el

consultorio de obstetricia desde la percepción del usuario externo en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión, 2016. Se realizó un estudio de tipo cuantitativo con diseño observacional, descriptivo de corte transversal. Se aplicó el cuestionario SERVPERF que contó con 22 ítems adaptados específicamente para el estudio. Los resultados que obtuvo fueron: la edad promedio de las usuarias fue de 26 años. En cuanto al estado civil de las usuarias y la ocupación, el 58.4% eran convivientes y el 60.2% amas de casa. Resultados: El 74.1% refirió tener secundaria y más de la mitad de las usuarias procedía de Villa María del Triunfo 52.6%. La calidad del servicio en el consultorio de obstetricia desde la percepción del usuario externo en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión fue de nivel medio. Según las dimensiones, Respuesta Rápida 55.1%, Empatía 57.7%, Seguridad 52.9% y Confianza 51.1% fueron considerados una calidad de servicio medio. Finalmente concluyó que la calidad del servicio en el consultorio de obstetricia desde la percepción del usuario externo en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión es de nivel medio.⁽¹⁴⁾

Marín AE. (2017). Perú en su estudio “Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en consultorios externos de obstetricia del Hospital Regional de Loreto enero a marzo 2017”. Con una muestra significativa que obtuvo del 10% de los pacientes atendidos por varias Obstetras en dos meses con un nivel de confianza del 95% y un margen de error esperado del 5%. Tuvo el propósito de determinar la calidad de atención y grado de satisfacción en consultorios externos de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto en los meses de enero a marzo 2017. Fue un estudio de tipo descriptivo con un diseño observacional, transversal, prospectivo. La técnica que se empleó para la recolección de los datos fue no probabilística al azar simple. El instrumento fue la encuesta SERVQUAL, siendo los resultados más relevantes: Los usuarios de consultorios externos evidenció insatisfacción en un 31% En la dimensión de capacidad de respuesta se obtuvo una insatisfacción de 18.2%, seguido por la dimensión de fiabilidad con 37.5% y aspectos tangibles 30.6%. Respecto a la satisfacción el mayor porcentaje de usuarios evidenció satisfacción en la capacidad de respuesta 81.8% seguido de aspectos tangibles de

69.4%. Finalmente concluyó que hay un alto porcentaje de satisfacción en los usuarios de los consultorios externos de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto.⁽¹⁵⁾

Izquierdo GM. Sosa LK. (2017). Perú en su estudio “Nivel de Satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de obstetricia del Hospital II-1 Saúl Garrido Rosillo; Tumbes 2016” con una la población estudiada estuvo conformada por un total de 233 usuarias, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el Servicio de Obstetricia del Hospital II-1 Saúl Garrido Rosillo Tumbes, septiembre-noviembre 2016. Fue de tipo descriptivo simple de corte transversal. Aplicó una encuesta validada por el MINSA a nivel nacional que constó de 22 preguntas de expectativas y percepciones, respectivamente, distribuidas en cinco dimensiones., en las áreas de Emergencia y Hospitalización. Los resultados que obtuvo fueron: que las usuarias satisfechas en la dimensión fiabilidad fue de (47.15%) , capacidad de respuesta (47.8%), seguridad (41.95%), empatía (49.95%), aspectos tangibles (17%) y de manera general según la evaluación propuesta por SERVQUAL, en el área de Hospitalización el (66.2%) de insatisfechas por lo que debe mejorar (> de 60%) y el área de emergencia (57.5%), está en proceso de mejora (40-60%). Por lo que concluyó: que el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de obstetricia es de (38.15%) y las usuarias insatisfechas (61.85%).⁽¹⁶⁾

Huané ME. Uribe LV. (2017). Perú en su tesis “Calidad de atención y satisfacción de gestantes del Consultorio Obstétrico, Centro de Salud Huarupampa, Huaraz, 2017” buscó establecer la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción de gestantes del consultorio obstétrico, Centro de Salud Huarupampa. Fue una investigación descriptiva, correlacional. La población fue de 159 gestantes con la encuesta Servqual de 22 preguntas con sus respectivas dimensiones. Y la escala liker como medida de puntuación de buena, regular y mala; Para la evaluación del grado de satisfacción fue satisfecho, indiferente e insatisfecho. Obtuvo como resultados; el 60,4% indicaron que fue regular la calidad, el 23,9% buena y el 15,7% mala. En la satisfacción el 56,6% indican estar indiferentes, 30,8%

insatisfechas y el 12,6% satisfechas. La relación entre calidad y satisfacción fue $P \leq 0,05$. Finalmente concluyó que Hubo una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las gestantes del consultorio obstétrico del Centro de Salud Huarupampa, Huaraz. ⁽¹⁷⁾

Sulca A. (2018). Perú en su estudio “Satisfacción de la usuaria externa del consultorio de Obstetricia. Hospital de apoyo Jesús Nazareno- Ayacucho. Enero-Marzo 2016” con una muestra constituida por 75 usuarias que aceptaron participar de la investigación. Con el objetivo de Determinar la satisfacción de la usuaria externa del consultorio de Obstetricia del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno – Ayacucho, de enero a marzo 2016, fue un estudio investigación cuantitativa, descriptiva, de corte transversal. Utilizó la Encuesta SERVQUAL modificada validado por el Ministerio de Salud; que consta de 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidos en 5 criterios de evaluación de la Calidad. Los resultados fueron; el 68%(51) refieren estar insatisfechas con la atención recibida en el establecimiento y sólo el 32%(24) refieren estar satisfechas con la atención recibida en los consultorios por el personal. 57 son usuarias continuadoras del servicio, de las cuales el 52%(39) manifiestan sentirse o encontrarse insatisfechas y solamente el 24%(18) se encuentran satisfechas del servicio recibido. El 24% son usuarias nuevas en el servicio en estudio, de las cuales el 16%(12) manifiestan estar insatisfechas con la atención recibida y el 8%(6) manifiestan estar satisfechas con la atención en el consultorio. Finalmente concluyó que existe insatisfacción de usuarias que acuden al consultorio de Obstetricia del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno en las dimensiones de fiabilidad, seguridad y aspectos tangibles; refieren satisfacción en las dimensiones Capacidad de respuesta y Empatía. ⁽¹⁸⁾

Ampuero AG. (2018). Perú en su estudio “Satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital PNP Luis N. Sáenz en febrero 2018” con una población de 2732 usuarios externos tuvo una muestra de 337 encuestados. Fue un estudio observacional, descriptivo, prospectivo de corte transversal. Buscó determinar la satisfacción en el usuario atendido en el servicio

de Gineco-Obstetricia del Hospital PNP LNS en febrero del 2018. Los resultados que obtuvo fueron; La dimensión oportunidad para el paciente presenta 67.4% de usuarios que respondieron que el tiempo de espera fue mucho en el servicio, un 23.2% un tiempo adecuado y un 9.5% poco tiempo. La dimensión información completa brindada al paciente presenta 74.4% de usuarios con una opinión positiva y un 23.3% con opinión negativa. La dimensión respeto al paciente presenta 56.8% de usuarios que refieren haber sido bien tratados y un 43.2% mal tratados. La dimensión eficacia en el servicio presenta 70.5% de usuarios con una opinión positiva y un 29.5% con opinión negativa. La dimensión accesibilidad al servicio por el paciente presenta 47.4% de usuarios con una opinión positiva y un 52.6% con opinión negativa. La percepción de seguridad del paciente presenta 57.9% de usuarios con una opinión y un 42.1% con opinión negativa. Finalmente concluyó que la satisfacción global que presentan los usuarios externos atendidos en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital PNP Luis N. Sáenz representan el 58.9%. Las dimensiones con mayor porcentaje de insatisfacción son el tiempo prolongado de espera en el servicio (oportunidad) 67.4%, la no accesibilidad (52.6%) y el no respeto percibido por los usuarios en el servicio (43.2%). ⁽¹⁹⁾

La **definición de calidad** posee conceptualizaciones que han ido cambiando en el tiempo y no se considera un único concepto por lo que podemos decir que no es un concepto estático ni universal. La calidad ha existido desde siempre solo que no se concebía como hoy en día, tampoco era evaluada con los métodos y herramientas que disponemos actualmente. La calidad para entonces era parte de los acuerdos establecidos en los intercambios comerciales y para cumplir con ello existía únicamente el crédito de la palabra; era realmente un compromiso entre caballeros, entre proveedores y clientes. Al inicio los conceptos de calidad principalmente eran utilizados en la industria, posteriormente varios de ellos fueron usados como base en los conceptos que se emplean en los servicios de salud. Actualmente existen conceptos específicos de calidad en la atención en salud, considerando distintos componentes y siendo descrita desde diferentes perspectivas. Es así como tenemos los diversos conceptos de Calidad: ⁽²⁰⁾

Donabedian (1984), “La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos”. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención proveída logre el balance más favorable de riesgos y beneficios”. (21)

E. Deming (1982), “la calidad es el orgullo de la mano de obra”, entendiendo “mano de obra” en el más amplio sentido, y agrega que “la calidad se define en términos de quien la valora”. (22)

El Dr. Héctor Aguirre Gas (2002) ha vinculado el término, de manera destacada a las expectativas de los pacientes, por ello, su definición de calidad en la atención a la salud es: “otorgar atención médica al paciente, con a) oportunidad, b) competencia profesional, c) seguridad y d) respeto a los principios éticos de la práctica médica, que le permita satisfacer sus i) necesidades de salud y sus ii) expectativas”. (23)

International Organization for Standardization (ISO) (2005) definió que: “Calidad es el grado en que las características de un producto o servicio cumplen los objetivos para los que fue creado”. (22)

Por su parte la Organización Mundial de Salud (OMS) define: “la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso”. (24)

Se habla de **calidad en salud** cuando la definición de calidad la llevamos al sector salud, para ello se debe elegir el concepto que mejor se aplique al servicio de atención en salud. Partamos de la definición de Crosby: debemos asegurarnos que cada paciente reciba lo establecido para su correcta atención, incluyendo los servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para lo que motivó su consulta médica o internamiento; sin menoscabo de optimizar los costos de atención. (20)

La **calidad de servicio** puede ser evaluada a través de la satisfacción de los usuarios, esta satisfacción viene a ser la conformidad del usuario frente a las expectativas generadas sobre la atención. Es así que, la satisfacción del usuario no solo depende de la calidad propiamente dicha sino también de sus expectativas. ⁽²⁵⁾

Es importante conocer las características de los servicios debido a su importancia dentro de la construcción y comprensión de la calidad en salud. Es así como tenemos: La **intangibilidad**; los servicios no son objetos, sino más bien resultados y es por esta característica que es posible diferenciarlo de un bien. Esto significa que muchos servicios no pueden ser verificados por el consumidor antes de su compra para asegurarse de su calidad, ni tampoco se pueden dar las especificaciones uniformes de calidad propias de los bienes. Es necesario el resultado en la prestación o toma de un servicio para determinar si el cliente está o no satisfecho. La **inseparabilidad**; la mayoría de los servicios mantienen una relación de doble vía entre el consumidor y el que brinda el servicio, es por ello que la producción es un resultado de la interacción de ambos, volviéndolo un acto indisoluble. La **heterogeneidad**; los servicios no presentan una calidad uniforme debido a que pueden variar de productor a productor, de cliente a cliente, de día a día, siendo a su vez dependiente de la percepción de cada usuario. ⁽²⁶⁾

Los Modelos **de Calidad de Servicio** son herramientas de diagnóstico, que ordenan de forma sistemática los factores más críticos para el buen funcionamiento de toda la organización, lo que permite y facilita la mejora del proceso de atención. Se considera al usuario y su satisfacción con el producto o servicio recibido, como parte activa e importante dentro del proceso. ⁽²⁷⁾

Donabedian en el año 1966 realiza un abordaje sistematizado de la calidad de atención desde el propio campo de la salud, en contraposición al crecimiento de la auditoría como estrategia de control de la utilización y gasto, originaria del campo contable. Para ello planteó tres enfoques clásicos: **Estructura**; describe las características físicas, a los recursos humanos, materiales tecnológicos y financieros, así como recursos organizacionales como normas, reglamentos, procedimientos, documentos. Además, incluye los conocimientos y habilidades que

aplica el personal de salud para brindar la atención. **Proceso;** Conjunto de actividades realizadas por el personal de salud para atender a los usuarios y solucionar sus problemas. También incluye las actividades que los usuarios realizan por ellos mismos. Son elementos del proceso de atención, la forma en que el médico examina al paciente, sus decisiones diagnósticas y terapéuticas y el apego del paciente al tratamiento establecido. **Resultado;** Incluye los cambios que se obtienen en la salud derivados del servicio otorgado, sean estos buenos o malos; la satisfacción de los usuarios y del personal de salud; el conocimiento que se genera durante la atención para los usuarios y para los que se lo otorgan. ⁽²⁸⁾

Vuori, es otro pensador de la calidad desde el propio sector de salud, como Donabedian. Dice que la calidad tiene dos categorías: La **calidad lógica**, que se centra en los procesos de toma de decisiones, considerando la existencia o no de factores que se oponen a su consecución y la **calidad óptima**, que incluye a todos los procesos destinados a optimizar los resultados de los servicios. Y que, atendiendo a las circunstancias presentes, sea factible de conseguir. Significa por tanto una adecuación del esfuerzo que debe hacerse para conseguir una determinada calidad, la máxima posible atendiendo las circunstancias. A diferencia de Deming que hablaba de un proceso constante de mejora, Vuori afirma que la calidad tiene en cada circunstancia el límite dado por los conocimientos disponibles. Es la barrera para cambiar los horizontes de la calidad. Un aporte importante de este autor es la identificación de varias categorías de usuarios de los servicios. ⁽²⁹⁾

Modelo SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988) ha experimentado numerosas mejoras y revisiones desde entonces. Es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio. Permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes, así como factores incontrolables e impredecibles de los clientes, ⁽²¹⁾ también nos proporciona información detallada sobre; opiniones del cliente sobre el servicio de las empresas, comentarios y sugerencias de los clientes de mejoras en ciertos factores, impresiones de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los clientes. Este modelo

es un instrumento de mejora y comparación con otras organizaciones. El modelo Servqual agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio. **Fiabilidad:** Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios. **Sensibilidad:** Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas. **Seguridad:** Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidad para inspirar credibilidad y confianza. **Empatía:** Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente y **Elementos tangibles:** Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal. ⁽³⁰⁾

El Modelo Europeo para la Gestión de Calidad (EFQM) realiza un esquema claro de criterios esenciales para el éxito de una organización, así como los criterios para su evaluación. Considera la Autoevaluación como un proceso clave de la actividad de una organización. Se refiere a un análisis completo y sistémico de las actividades y resultados de una organización que es comparada con un modelo de excelencia empresarial. Permite identificar puntos fuertes que deben mantenerse y aprovecharse al máximo y otros que necesitan un mayor desarrollo, las áreas de mejora. ⁽³¹⁾

Donabedian (1984), considerado fundador del estudio de la calidad en la atención de la salud, propone tres puntos de vista diferentes para **el análisis de la calidad de atención: calidad absoluta**, aquella que establece el grado en que se ha conseguido restaurar la salud del paciente, teniendo en cuenta el componente científico-técnico. Este concepto se basa en el concepto de salud-enfermedad, en el estado de la ciencia y la tecnología. Por lo tanto, también es llamada calidad científica, técnica o profesional. **Calidad individualizada**, desde una perspectiva individual, es el usuario el que define la calidad de la atención sanitaria, intervendrían sus expectativas y valoración sobre los costos, los beneficios y los

riesgos que existen. Este enfoque obligaría al paciente a implicarse en la toma de decisiones a partir de la información proporcionada por el profesional sanitario, es decir, exige que sea el paciente quien decida sobre su proceso, el profesional informará y el paciente y/o familia decidirá. **Calidad social**, desde esta perspectiva habría que valorar el beneficio o la utilidad netos para toda una población, el modo de distribución del beneficio a toda la comunidad y procurar producir, al menor costo social, los bienes y servicios más valorados por la sociedad. (Eficiencia: distribución del beneficio a toda la población). ⁽²⁴⁾

Calidad en salud como expresión de derecho a la salud. La salud es un derecho fundamental e inalienable, al cual debe acceder toda persona al margen de cualquier tipo de diferencias y sin mediar ningún tipo de barreras. ⁽³²⁾ En tal sentido, la salud y su atención constituyen un espacio privilegiado de ejercicio de ciudadanía. La apuesta por la igualdad en el acceso a la atención, acogiendo y respondiendo las diversas necesidades de salud y expectativas de las personas, supone y reclama a la calidad como atributo indesligable de la atención, que puede resumirse en la frase: “derecho a la salud con calidad”, tal como lo consagra el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, al reconocer que el derecho a la salud abarca cuatro elementos esenciales e interrelacionados: disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad. ⁽²⁾

El desarrollo y fortalecimiento de los servicios de salud bajo la **estrategia de la calidad**, parte por reconocer que la prestación del servicio constituye una interrelación entre proveedores y usuarios en la realización de los procesos de atención. El enfoque de calidad como estrategia de desarrollo y mejoramiento de los servicios busca fortalecer justamente en este conjunto de servicios que conforman los procesos de atención donde se manifiestan unidas indisolublemente las dimensiones técnicas, interpersonales y ambientales de la calidad. En estos servicios se expresa el desempeño eficaz, ético y humano de los diversos proveedores, el adecuado diseño de los procesos y la dotación de tecnología y demás recursos necesarios para la atención. ⁽¹⁾

La **satisfacción del usuario** se describe como una evaluación individual frente al servicio recibido, se encuentra basado en patrones subjetivos de orden cognitivo y afectivos que están establecidos por la comparación entre la experiencia vivida y los criterios subjetivos del usuario. Esos criterios incluyen la combinación de los siguientes elementos: un ideal del servicio, una noción del servicio merecido y una medida de las experiencias basadas en situaciones de servicios. ⁽³³⁾

Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común. Mediante esta evaluación es posible obtener un conjunto de conceptos y actitudes asociados con la atención recibida, mediante los cuales se adquiere información que beneficia a la organización otorgante de los servicios de salud, a los prestadores directos, y a los usuarios mismos, en sus necesidades y expectativas, brindando la posibilidad de oportunidades de mejora. ⁽³⁴⁾

Las razones por las que se debería considerar la satisfacción como una medida importante de resultado del proceso asistencial radican en la existencia de investigaciones que demuestran que la satisfacción es un buen predictor del cumplimiento del tratamiento por parte de los usuarios y de la adhesión a la consulta y al proveedor de servicios, así también la opinión del usuario puede utilizarse sistemáticamente para mejorar la organización de los servicios a proveer.

Los **elementos que conforman la satisfacción** del cliente son tres: 1. Rendimiento percibido; basada en el desempeño del personal que ofrece el servicio, así como el resultado que obtuvo el cliente con el servicio de adquirió. 2. Las expectativas; esperanza que poseen los usuarios para adquirir algo, y se producen por el efecto de promesas, experiencias vividas u opiniones que rodean al cliente. 3. Niveles de satisfacción; grado de conformidad o complacencia del cliente con respecto al servicio o producto recibido, dependiendo de la calidad de servicio, el cliente puede estar satisfecho (cuando las desempeño del servicio o producto coincide con las expectativas del cliente.) o insatisfecho (cuando el desempeño percibido del servicio o producto no alcanza las expectativas del cliente). ⁽³⁵⁾

La **valoración de la satisfacción** del paciente con los servicios de cuidado de la salud es bastante común. “Su popularidad es atribuible a cuatro factores principales”.

Primero, los clientes son los consumidores y los estudios del consumidor son fundamentales tanto para aumentar la eficacia como para mejorar el producto.

Segundo, la satisfacción del paciente es profesional y clínicamente deseable y está asociada tanto con el cumplimiento como con la recuperación de la salud.

Tercero, puesto que el cuidado de salud está basado principalmente en los fondos del sector público, los clientes tienen el derecho ciudadano de comentar y involucrarse en el desarrollo y la implementación de la política de cuidado de la salud.

Cuarto, existe una convicción extendida de que los estudios de satisfacción del cliente son fáciles de realizar. Por consiguiente; por razones administrativas, clínicas, democráticas y prácticas, la valoración de la satisfacción del cliente tiene aprobación casi universal.

Uno de los instrumentos más generalizados para la valoración y la gestión del funcionamiento de los servicios sanitarios consisten en averiguar cuál es el grado de satisfacción de los clientes. Por lo tanto “la satisfacción del consumo de los servicios sanitarios es utilizada frecuentemente como un índice de buen funcionamiento de la calidad del servicio prestado e incluso como un indicador del resultado de los mismos por parte de la administración sanitario”. ⁽³⁵⁾

Según la información acumulada, existen varios factores que influyen en la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud. Realizando una sistematización podemos agruparlos en: **Factores individuales:** demográficos (edad, sexo, raza), sociales (estado marital, grupo social, educación, comunidad, participación social), económicos (ingresos, gastos), culturales (concepciones culturales sobre los servicios de salud y el proceso salud-enfermedad. **Factores familiares:** experiencia con el servicio de salud y proceso salud-enfermedad por parte del entorno. **Factores del servicio de salud:** accesibilidad geográfica (distancia al servicio de salud) y otros que dependen de la propia organización del servicio de salud (tiempo de espera, eficacia de las acciones, trato cordial del

personal, disponibilidad de medicamentos, comunicación interpersonal, confort del local. ⁽³⁶⁾

La interacción entre estos factores resultan en el nivel de aceptabilidad y satisfacción; dicha interacción es compleja, ya que tratamos de un aspecto de base subjetiva, es decir, está basada en percepciones y experiencias.

Para la **medición de la satisfacción del usuario en los establecimientos de salud** el Minsa ha asumido la metodología SERVQUAL, la cual cuenta con un parámetro multidimensional elaborada por Parasuraman diseñada para medir satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios privados, en ese contexto, se realizó ligeras modificaciones en el modelo y el contenido del cuestionario, dando como resultado la metodología SERVQUAL Modificado ya que define la calidad de atención como la brecha o diferencia (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos, por su validez y alta confiabilidad, el análisis de los datos se realiza mediante un programa estadístico simple MS Excel, que contribuye a identificar la expectativa y percepción de los pacientes que acuden a los servicios de salud el nivel de satisfacción global y las principales causas de insatisfacción como oportunidades de mejora de la calidad de atención. ⁽³⁷⁾

La calidad de atención en la prestación de servicios es indudablemente un punto importante en la gestión del sector salud, no solo por la intención de mejora institucional de los organismos inmersos, sino porque de ello depende la vida de las personas, por lo que el estado está en la obligación de promover y proteger su salud. La calidad de atención es condición de eficacia de los esfuerzos e intervenciones realizadas, garantía de seguridad y trato humanizado para cada uno de los usuarios.

Los establecimientos de salud del primer nivel desarrollan actividades con énfasis en la promoción de la salud y protección específica, así como de diagnóstico precoz y tratamiento oportuno de las necesidades de salud más frecuente de la población.

Los establecimientos de salud del primer nivel de atención son el lugar dónde se establece el primer contacto con el usuario; según informa la Oficina General de Tecnologías de Información (OGTI) del Ministerio de Salud, de un total de 112 millones 59 mil 507 atenciones de salud que se efectuaron en los establecimientos de salud a nivel nacional durante el 2017, 93 millones 412 mil 66 corresponden a las atenciones dadas en puestos y centros de salud del primer nivel de atención, por lo que podemos decir que el 83% de las atenciones de salud corresponden a este primer nivel de atención.

Teniendo en cuenta este porcentaje de población atendida, se encuentra adecuado poder determinar, en esta población, la calidad de atención y por ende la satisfacción del usuario frente a la atención brindada. De esta manera se podría lograr identificar si el usuario recibe una atención de calidad.

La presente trabajo se realizó en un establecimiento de Primer Nivel de Atención, Centro de Salud Primavera-El Agustino en el servicio de Obstetricia, que brinda cuidados en; atención prenatal, planificación familiar, atención infecciones de transmisión sexual (ITS), prevención del cáncer de mama y cérvicouterino como las principales atenciones dentro del primer nivel.

La baja calidad de la atención en salud y la consecuente insatisfacción del paciente, es una de las mayores barreras para enfrentar con éxito los problemas sanitarios que aquejan nuestros servicios de salud. En ello recae la importancia de realizar evaluaciones periódicas y plantear soluciones orientadas a los problemas que se presentan en cada establecimiento de salud.

La importancia de conocer el nivel de satisfacción del usuario e intentar maximizarlo, estriba en que un paciente satisfecho se apegue mejor a los tratamientos y cuidados indicados por el personal de salud, y esto hace que mejore su condición de salud.

Por lo dicho anteriormente el Centro de Salud Primavera ubicado en el populoso distrito de El Agustino que atiende en promedio a 520 usuarias al mes (entre gestantes y no gestantes) en los consultorios de Obstetricia es un gran candidato

para medir la satisfacción que posee la usuaria sobre la calidad de atención en un nivel primario, en la práctica se logró evidenciar la actitud de rechazo de algunas usuarias respecto a la atención recibida, generando así el problema general ¿Cuál es la satisfacción de la usuaria sobre calidad de atención recibida en el servicio de obstetricia del C.S Primavera, El Agustino-2018?

Problemas específicos

- I. ¿Cuál es la satisfacción de la usuaria sobre la dimensión confiabilidad de la calidad de atención recibida en el servicio de obstetricia del C.S Primavera, El Agustino-2018?
- II. ¿Cuál es la satisfacción de la usuaria sobre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención recibida en el servicio de obstetricia del C.S Primavera, El Agustino-2018?
- III. ¿Cuál es la satisfacción de la usuaria sobre la dimensión seguridad de la calidad de atención recibida en el servicio de obstetricia del C.S Primavera, El Agustino-2018?
- IV. ¿Cuál es la satisfacción de la usuaria sobre la dimensión empatía de la calidad de atención recibida en el servicio de obstetricia del C.S Primavera, El Agustino-2018?
- V. ¿Cuál es la satisfacción de la usuaria sobre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención recibida en el servicio de obstetricia del C.S Primavera, El Agustino-2018?

OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar la satisfacción de la usuaria sobre calidad de atención recibida en el servicio de obstetricia del C.S Primavera, El Agustino-2018.

Objetivos específicos

- I. Describir la satisfacción de la usuaria sobre la dimensión confiabilidad de la calidad de atención recibida en el servicio de obstetricia del C.S Primavera, El Agustino-2018.
- II. Identificar la satisfacción de la usuaria sobre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención recibida en el servicio de obstetricia del C.S Primavera, El Agustino-2018.
- III. Conocer la satisfacción de la usuaria sobre la dimensión seguridad de la calidad de atención recibida en el servicio de obstetricia del C.S Primavera, El Agustino-2018.
- IV. Señalar la satisfacción de la usuaria sobre la dimensión empatía de la calidad de atención recibida en el servicio de obstetricia del C.S Primavera, El Agustino-2018.
- V. Conocer la satisfacción de la usuaria sobre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención recibida en el servicio de obstetricia del C.S Primavera, El Agustino-2018.

Propósito

Los resultados de la investigación están dirigidos a brindar información veraz y actualizada sobre el desarrollo de las atenciones dentro del servicio de obstetricia del Establecimiento de salud con el fin de planear estrategias y diseñar actividades orientadas a la mejora de la calidad de atención a la usuaria, considerando sus necesidades e intereses, de acuerdo a su propia percepción y criterio.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

TIPO DE INVESTIGACIÓN

Estudio de tipo descriptivo, cuantitativo con un diseño no experimental, transversal.

LUGAR DE ESTUDIO

Centro de Salud Primavera ubicada en el distrito del El Agustino, en la actualidad pertenece a la Micro Red 01, y atiende a una población amplia dada la extensa jurisdicción.

Su trabajo se orienta principalmente en actividades de atención al paciente en medicina, dental, obstetricia, crecimiento y desarrollo, vacunas, laboratorio y programas etc. Realizamos actividades preventivas y promocionales.

POBLACIÓN DE ESTUDIO

Mujeres en edad reproductiva (15-44 años, según OMS) atendidas en el servicio de obstetricia del C.S Primavera, El Agustino -2018.

MUESTRA

Para el cálculo del tamaño de la muestra se empleará la fórmula para estimar proporciones de poblaciones finitas, mediante el programa Epidat 3.2.

The screenshot shows the 'Tamaños de muestra y precisión para estimación de una proporción poblacional' window. It contains input fields for population size (520), expected proportion (50.000%), confidence level (95.0%), and design effect (1.0). The 'Calcular' section has radio buttons for 'Tamaño de muestra' (selected) and 'Precisión'. The 'Precisión absoluta (%)' section has fields for 'Mínimo' (5.000), 'Máximo' (5.000), and 'Incremento' (0.000). The results section displays the calculated sample size (221) for a precision of 5.000%.

Precisión (%)	Tamaño de muestra
5.000	221

La elección de las unidades muestrales será por conveniencia, considerando el plan de recolección de datos.

CRITERIOS DE SELECCION

Criterios de inclusión

- Mujeres en edad reproductiva (15-44 años) atendidas por planificación familiar en el servicio de obstetricia del C.S Primavera – El Agustino.
- Mujeres en edad reproductiva (15-44 años) atendidas por control prenatal en el servicio de obstetricia del C.S Primavera – El Agustino.
- Mujeres en edad reproductiva (15-44 años) atendidas por consejería en Salud Sexual y Reproductiva en el servicio de obstetricia del C.S Primavera – El Agustino.
- Mujeres en edad reproductiva (15-44 años) atendidas por tamizaje de ITS en el servicio de obstetricia del C.S Primavera – El Agustino.
- Mujeres dispuestas a participar en el estudio y comprendan las preguntas.
- Mujeres que hayan firmado el consentimiento informado

Criterios de exclusión

- Mujeres atendidas en el servicio de obstetricia que no estén en edad reproductiva.
- Mujeres atendidas en otros consultorios.
- Mujeres que hayan no firmado el consentimiento informado.

VARIABLE

Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención recibida en el servicio de obstetricia del C.S Primavera, El Agustino-2018.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: SATISFACCIÓN DE LA USUARIA SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA EN EL SERVICIO DE OBSTETRICIA EN EL CENTRO DE SALUD PRIMAVERA, 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE E INDICADORES	METODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TECNICA E INSTRUMENTO
PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la satisfacción de la usuaria sobre calidad de atención recibida en el servicio de obstetricia del C.S Primavera, El Agustino-2018?	OBJETIVO GENERAL Determinar la satisfacción de la usuaria sobre calidad de atención recibida en el servicio de obstetricia del C.S Primavera, El Agustino-2018.	VARIABLE Satisfacción de la usuaria sobre la calidad de atención.	METODO Descriptivo, Cuantitativo	POBLACION Mujeres en edad reproductiva (15-44 años, según OMS) atendidas en el servicio de obstetricia del C.S Primavera, El Agustino - 2018	TECNICA Encuesta
PROBLEMAS ESPECÍFICOS I. ¿Cuál es la satisfacción de la usuaria sobre la dimensión confiabilidad de la calidad de atención recibida en el servicio de obstetricia del C.S Primavera, El Agustino-2018? II. ¿Cuál es la satisfacción de la usuaria sobre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención recibida en el servicio de obstetricia del C.S Primavera, El Agustino-2018? III. ¿Cuál es la satisfacción de la usuaria sobre la dimensión seguridad de la calidad de atención recibida en el servicio de obstetricia del C.S Primavera, El Agustino-2018? IV. ¿Cuál es la satisfacción de la usuaria sobre la dimensión empatía de la calidad de atención recibida en el servicio de obstetricia del C.S Primavera, El Agustino-2018? V. ¿Cuál es la satisfacción de la usuaria sobre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención recibida en el servicio de obstetricia del C.S Primavera, El Agustino-2018?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS I. Describir la satisfacción de la usuaria sobre la dimensión confiabilidad de la calidad de atención recibida en el servicio de obstetricia del C.S Primavera, El Agustino-2018. II. Identificar la satisfacción de la usuaria sobre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención recibida en el servicio de obstetricia del C.S Primavera, El Agustino-2018. III. Conocer la satisfacción de la usuaria sobre la dimensión seguridad de la calidad de atención recibida en el servicio de obstetricia del C.S Primavera, El Agustino-2018. IV. Señalar la satisfacción de la usuaria sobre la dimensión empatía de la calidad de atención recibida en el servicio de obstetricia del C.S Primavera, El Agustino-2018. V. Conocer la satisfacción de la usuaria sobre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención recibida en el servicio de obstetricia del C.S Primavera, El Agustino-2018.	DIMENSIONES <ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía • Elementos tangibles 	DISEÑO No experimental, Transversal	MUESTRA 221 Mujeres en edad reproductiva atendidas en el servicio de obstetricia de C.S Primavera, El Agustino-2018.	INSTRUMENTO Cuestionario

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	CODIFICACIÓN	INSTRUMENTO
SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN	Grado de conformidad que experimenta el usuario/cliente frente a la calidad de atención, siendo esta, el uso de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos.	CONFIABILIDAD	Atención sin distinción alguna. Continuidad y orden lógico en la atención. Cumplimiento con el horario programado del EESS para la atención. Mecanismo de atención de quejas y reclamos. Farmacia que cuente con medicamentos recetados por el personal de salud.	Nominal	Sutilizará una escala del 1 al 7, siendo el número 1 la puntuación más baja y el número 7 la puntuación más alta.	Encuesta SERVQUAL <i>Service Quality</i> (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud)
		CAPACIDAD DE RESPUESTA	Tiempo de espera para la atención Tiempo durante la consulta Resolución inmediata del problema de salud.			
		SEGURIDAD	Privacidad durante la atención Examen físico completo. Tiempo necesario para absolver sus dudas. Profesional de salud que inspire confianza.			
		EMPATÍA	Amabilidad en el trato, por parte del profesional de salud. Claridad en la explicación sobre su salud brindada al usuario. Información necesaria sobre los cuidados, tratamiento y uso de medicamentos.			
		ELEMENTOS TANGIBLES	Estado físico de instalaciones. Señalización y ubicación del consultorio. Limpieza de las instalaciones y elementos físicos. Equipos disponibles y materiales necesarios para la atención.			

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

El instrumento a utilizar es la encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en los establecimientos de salud. Validada dentro de la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527- 2011/MINSA/Ministerio de Salud. La encuesta para Consulta Externa incluye en su estructura 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:

Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05

Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09.

Seguridad: Preguntas del 10 al 13.

Empatía: Preguntas del 14 al 18.

Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22.

Se utilizará una escala del 1 al 7, siendo 1 el puntaje más bajo y 7 el más alto. Finalmente se determina el nivel de satisfacción como indicador según el nivel de insatisfacción, esta clasificación se hace extensiva por pregunta, por criterio y por puntaje global del cuestionario.

Este cuestionario constó de tres partes: la primera establecida para datos generales, la segunda parte dada por preguntas sobre las expectativas de las usuarias sobre la calidad de atención recibida en el servicio de obstetricia y la tercera abarca preguntas sobre las percepciones sobre la calidad de atención recibida en el servicio de obstetricia.

PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DE LOS DATOS

- Para el inicio de recolección de datos se solicitó la autorización correspondiente a las autoridades pertinentes para proceder con el levantamiento de la información.

- De forma respetuosa se abordará a la usuaria que se encuentre en los consultorios del servicio de Obstetricia del Centro de Salud Primavera – El Agustino. Antes y después de la consulta.
- La aleatorización se logrará; cogiendo 10 historias clínicas al azar, brindando un número del 1 al 20 a cada historia clínica considerando los dos turnos de atención en el cual se intervendrán, eligiendo así solo a las historias clínicas que terminen en un número impar. Esto se realizará en los dos turnos de atención en el cual se intervendrán, eligiendo así solo a las historias clínicas que terminen en un número impar. Esto se realizará en los consultorios los días necesarios hasta completar el número de usuarias que se requirió para el estudio.
- En la reunión de aplicación se leerán las consideraciones éticas consideradas y expresaremos la voluntariedad de la participación, y la confidencialidad para efectos de la investigación.
- Se absolverán las consultas pertinentes de las voluntarias participantes.
- Se verificará si cumplen con los criterios de inclusión, exclusión y eliminación procediendo a encuestar a las usuarias previa aceptación de su participación, mediante la firma del consentimiento informado.
- Se le proporcionará los cuestionarios para iniciar con la encuesta.
- Se permanecerá con la usuaria durante todo el desarrollo de los cuestionarios absolviendo las dudas de la participante.
- Una vez culminada la encuesta se agradecerá la participación de la usuaria y se le proporcionará una copia del consentimiento o de los cuestionarios, a aquellas que lo soliciten.
- Una vez encuestado a toda la muestra de estudio se procederá al análisis de los datos. Para ello se resta el puntaje obtenido en cada ítem del cuestionario de percepción (P) menos el puntaje obtenido en cada ítem del cuestionario de expectativas (E). Obteniendo así, 22 valores entre positivos (+), cero (0) o valores negativos.

Según el Ministerio de Salud en la guía técnica para la evaluación del usuario externo, los puntajes fueron categorizados de la siguiente manera, para cada ítem: ⁽³⁶⁾

Insatisfechas: Se tomaron en cuenta los valores negativos

Satisfechas: Se tomó en cuenta los valores positivos y el valor de 0.

- Finalmente toda la información se digitará en Excel y se analizará en el programa SPSS.

CONSIDERACIONES ÉTICAS.

Con la intención de salvaguardar la integridad de las participantes, para la ejecución del presente estudio se solicitará un consentimiento informado, a fin de tener presente en todo momento de la investigación los principios de bioética. Se garantizará la autonomía, solicitando la firma del consentimiento informado; la justicia, asignando al azar a los participantes y la beneficencia – no maleficencia, explicando que la información brindada será de uso confidencial y exclusivo para fines de la investigación. De esta manera, este estudio es considerado de riesgo mínimo ya que las participantes no sufrirían daño alguno, puesto que sólo responderán a las preguntas de los instrumentos en caso de aceptar su participación en el estudio.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Los datos de la investigación se presentarán en dos áreas. La primera dada por características generales de las usuarias atendidas en los consultorios de obstetricia tales como; edad, estado civil, grado de instrucción, ocupación e ingreso económico. La segunda, conformada por la Satisfacción de las usuarias atendidas en los consultorios de obstetricia dividida en cinco dimensiones.

Tabla 1. Características sociodemográficas de las usuarias

	n	%
Edad		
15 a 24 años	63	28.5
25 a 29 años	75	33.9
30 a 34 años	55	24.9
35 a 39 años	22	10.0
40 a 44 años	6	2.7
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0
Primaria incompleta	3	1.4
Primaria completa	5	2.3
Secundaria incompleta	36	16.3
Secundaria completa	115	52.0
Superior incompleta	38	17.1
Superior completa	24	10.9
Estado civil		
Soltera	24	10.9
Casada	36	16.2
Conviviente	154	69.7
Viuda	1	0.5
Separada	6	2.7
Ocupación		
Estudiante	11	5.0
Ama de casa	141	63.8
Trabajadora independiente	51	23.1
Trabajadora dependiente	18	8.1
Ingreso económico		
< 850 soles	101	45.7
850 a 1000 soles	91	41.2
> 1000 soles	29	13.1
Total	221	100

Fuente: Cuestionario SERVQUAL - modificado

En la tabla 1 se observa, que 33.9% de las usuarias tuvieron entre 25 y 29 años, 28.5% entre 15 y 24 años, 52% secundaria completa, 17.1% estudios superiores incompletos, 69.7% fueron convivientes, 16.2% casadas, 63.8% amas de casa, 23.1% trabajadoras independientes, 45.8% presentaron un ingreso económico menor a 850 soles y 41.2% entre 850 y 1000 soles.

Gráfico 1. Características sociodemográficas de las usuarias

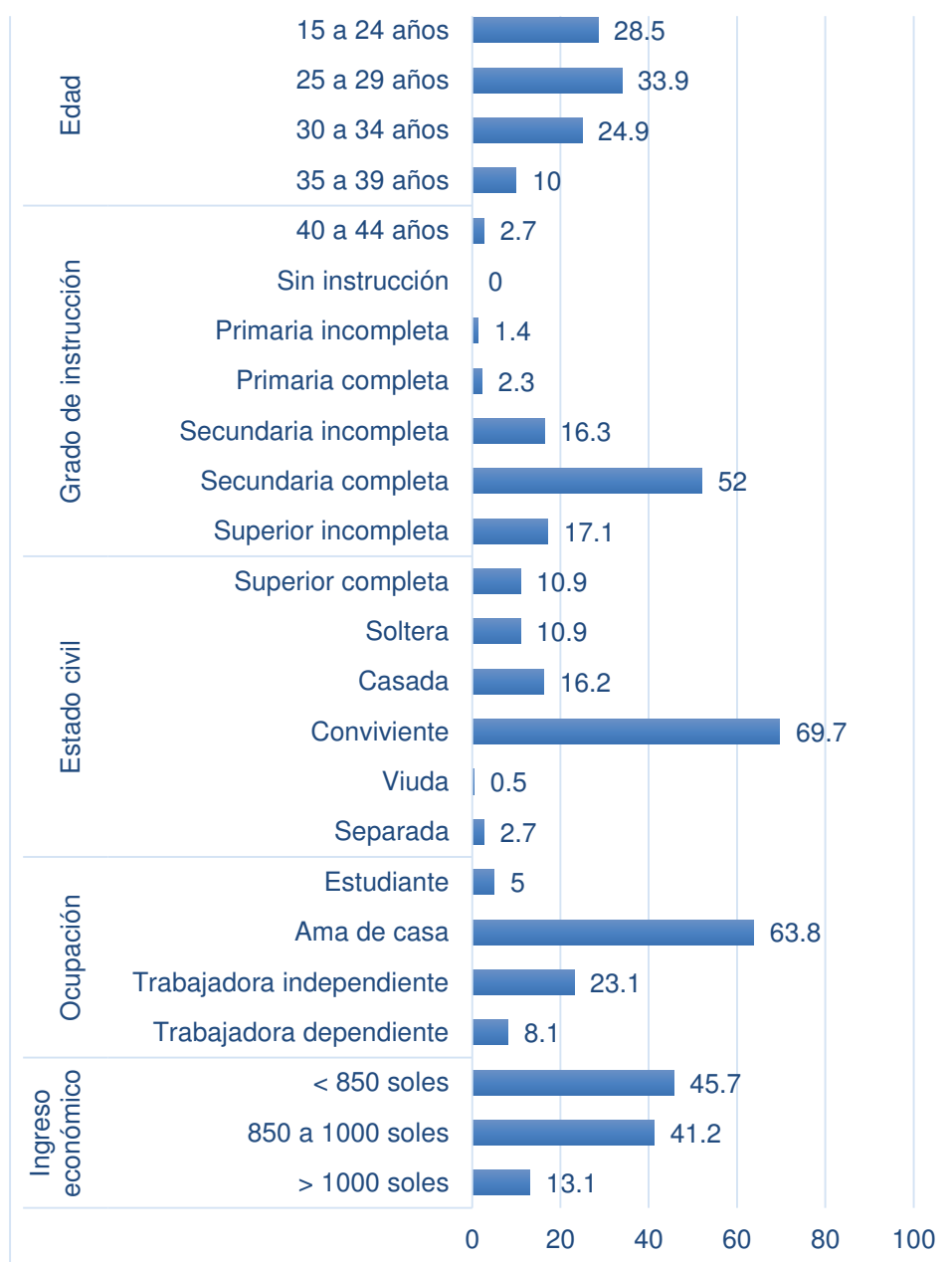


Tabla 2. Satisfacción de la usuaria sobre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención

	n	%
Satisfecha	167	75.6
Insatisfecha	54	24.4
Total	221	100

Fuente: Cuestionario SERVQUAL - modificado

En la tabla 2 se observa que 75.6% de las usuarias estuvieron satisfechas en la dimensión de fiabilidad de la calidad de atención, mientras que, 24.4% estuvieron insatisfechas.

Gráfico 2. Satisfacción de la usuaria sobre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención

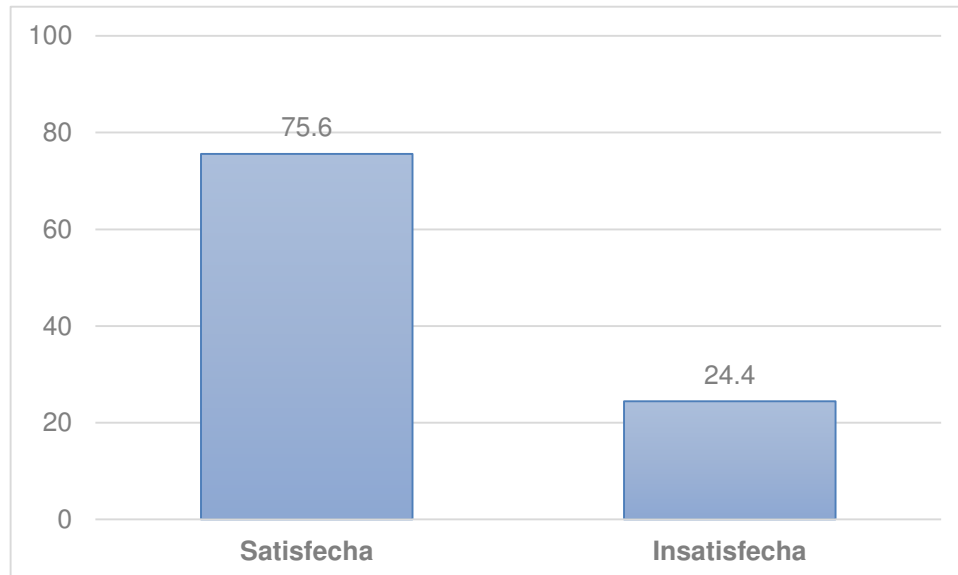


Tabla 3. Satisfacción de la usuaria sobre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención

	n	%
Satisfecha	175	79.2
Insatisfecha	46	20.8
Total	221	100
Fuente: Cuestionario SERVQUAL - modificado		

En la tabla 3 se observa que 79.2% de las usuarias estuvieron satisfechas en la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de atención, mientras que, 20.8% estuvieron insatisfechas.

Gráfico 3. Satisfacción de la usuaria sobre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención

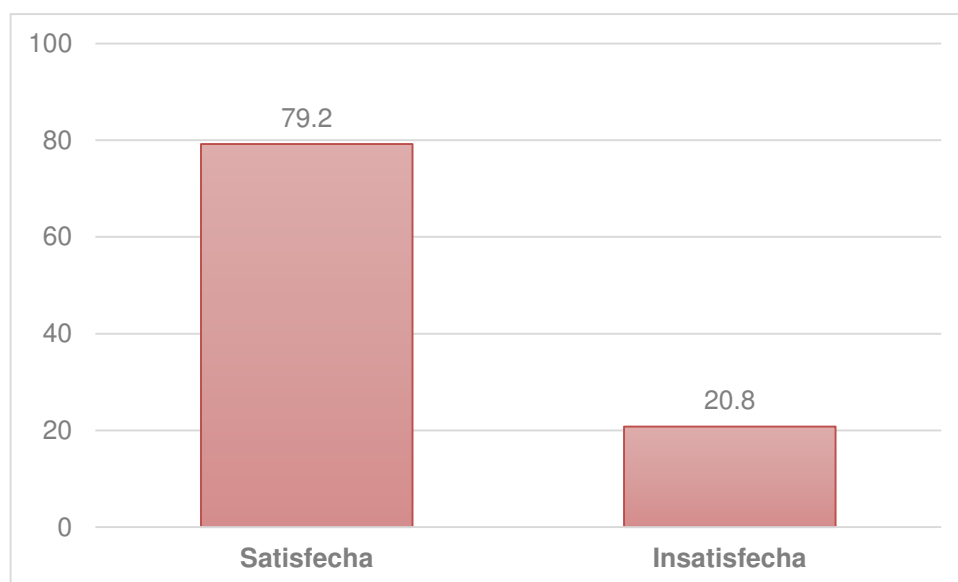


Tabla 4. Satisfacción de la usuaria sobre la dimensión seguridad de la calidad de atención

	n	%
Satisfecha	199	90.0
Insatisfecha	22	10.0
Total	221	100

Fuente: Cuestionario SERVQUAL - modificado

En la tabla 4 se observa que 90% de las usuarias estuvieron satisfechas en la dimensión de seguridad de la calidad de atención, mientras que, 10% estuvieron insatisfechas.

Gráfico 4. Satisfacción de la usuaria sobre la dimensión seguridad de la calidad de atención

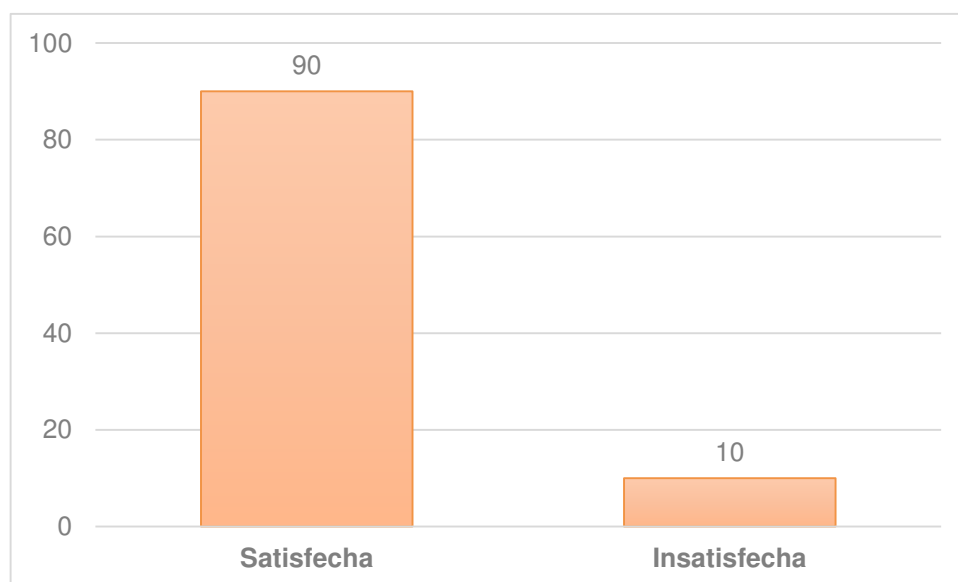


Tabla 5. Satisfacción de la usuaria sobre la dimensión empatía de la calidad de atención

	n	%
Satisfecha	207	93.7
Insatisfecha	14	6.3
Total	221	100

Fuente: Cuestionario SERVQUAL - modificado

En la tabla 5 se observa que 93.7% de las usuarias estuvieron satisfechas en la dimensión de empatía de la calidad de atención, mientras que, 6.3% estuvieron insatisfechas.

Gráfico 5. Satisfacción de la usuaria sobre la dimensión empatía de la calidad de atención

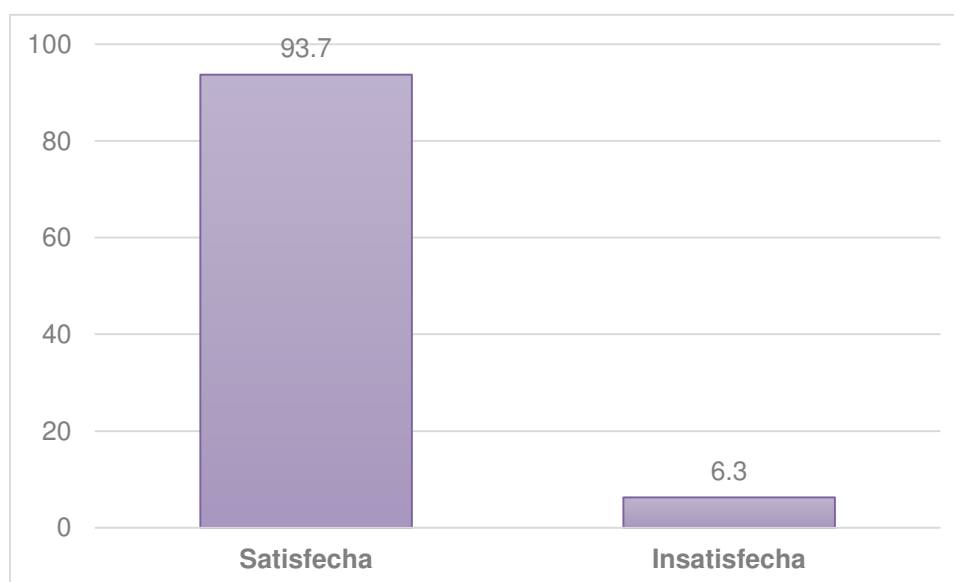


Tabla 6. Satisfacción de la usuaria sobre la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención

	n	%
Satisfecha	167	75.6
Insatisfecha	54	24.4
Total	221	100
Fuente: Cuestionario SERVQUAL - modificado		

En la tabla 6 se observa que 75.6% de las usuarias estuvieron satisfechas en la dimensión de aspectos tangibles de la calidad de atención, mientras que, 24.4% estuvieron insatisfechas.

Gráfico 6. Satisfacción de la usuaria sobre la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención

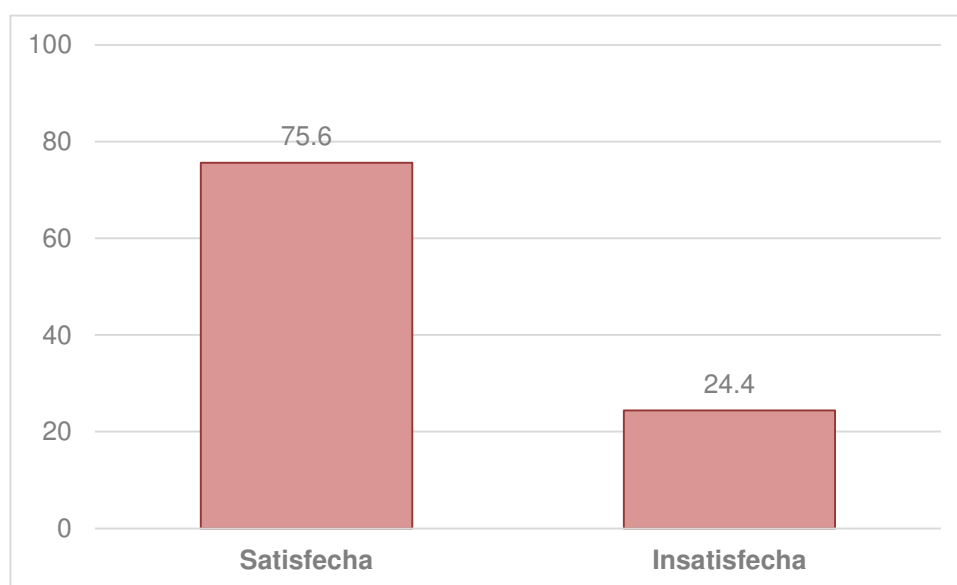


Tabla 7. Satisfacción de la usuaria sobre la calidad de atención

	n	%
Satisfecha	199	90.0
Insatisfecha	22	10.0
Total	221	100
Fuente: Cuestionario SERVQUAL - modificado		

En la tabla 7 se observa que 90% de las usuarias estuvieron satisfechas en la calidad de atención, mientras que, 10% estuvieron insatisfechas.

Gráfico 7. Satisfacción de la usuaria sobre la calidad de atención

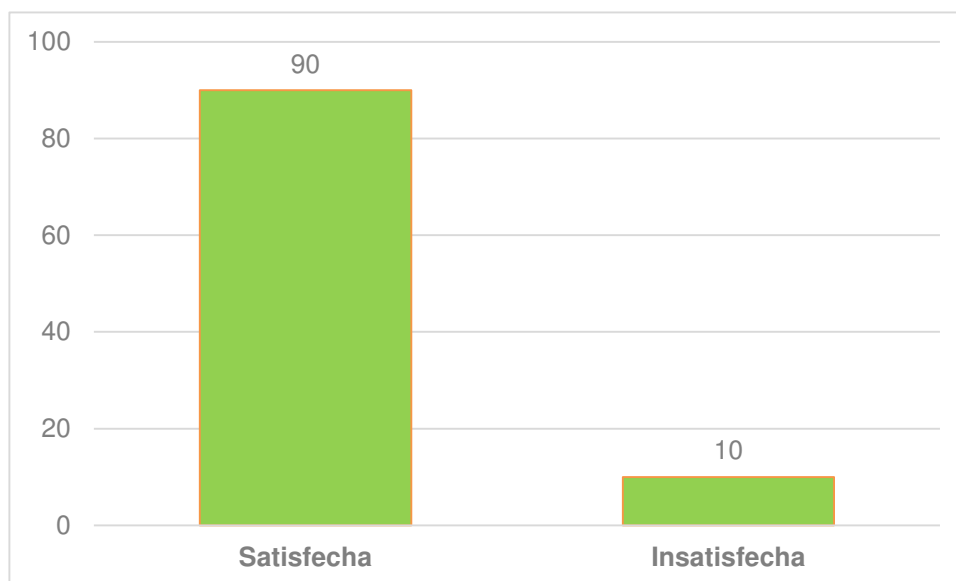


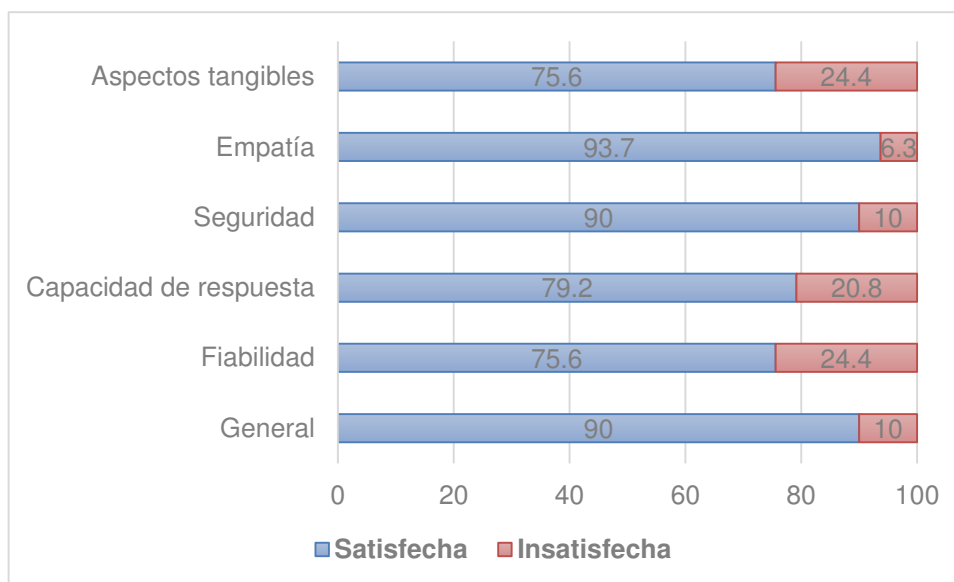
Tabla 8. Satisfacción global de la usuaria según dimensión de la calidad de atención

	Satisfacción		Insatisfacción	
	n	%	n	%
Fiabilidad	167	75.6	54	24.4
Capacidad de respuesta	175	79.2	46	20.8
Seguridad	199	90	22	10
Empatía	207	93.7	14	6.3
Aspectos tangibles	167	75.6	54	24.4
General	199	90	22	10

Fuente: Cuestionario SERVQUAL - modificado

En la tabla 8 se observa que la dimensión de empatía presentó mayor satisfacción, con un 93.7% de las usuarias, mientras que las dimensiones de fiabilidad y aspectos tangibles presentaron mayor insatisfacción, con un 24.4% de las usuarias, cada una.

Gráfico 8. Satisfacción global de la usuaria según dimensión de la calidad de atención



CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

Orihuela (2015) en su estudio sobre el nivel de satisfacción de usuarias externas en consultorios de obstetricia Centros de Salud Sagrado Corazón de Jesús y L Ensenada en el distrito de Puente Piedra obtuvo que para el centro de salud “Sagrado Corazón de Jesús” las dimensiones de satisfacción fueron fiabilidad 93%, seguridad 73% y empatía 69% así también para el centro de salud “La Ensenada” fueron fiabilidad 97%, empatía 83% y seguridad 75% lo que evidencia que en ambos Centros de Salud la dimensión fiabilidad posee mayor porcentaje de satisfacción a comparación de las dimensiones seguridad y empatía, contraponiéndose a los resultados obtenidos en la presente investigación donde la dimensión fiabilidad posee uno de los menores porcentajes de satisfacción con un 75.6% mientras que las dimensiones seguridad y empatía son las de mayor porcentaje, 90% y 93.7% respectivamente. Las dimensiones de insatisfacción centro de salud “Sagrado Corazón de Jesús” fueron capacidad de respuesta (en relación a caja/farmacia, admisión y tiempo de espera) en 98.6% y aspectos tangibles 100% así como el centro de salud “La Ensenada” fueron capacidad de respuesta 98.6% y aspectos tangibles 95%. Lo que se aleja de los resultados obtenidos en el presente trabajo sobre dichas dimensiones ya que; la dimensión capacidad de respuesta posee una insatisfacción de 20.8% y la dimensión aspectos tangibles posee una insatisfacción 24.4% esta diferencia podría estar relacionada a la disposición del servicio de Obstetricia del C.S Primavera en brindar una atención rápida y oportuna así como la apariencia del personal, la comodidad y limpieza de los ambientes están en condiciones aceptables.

Marín (2017) en sus tesis sobre la Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en consultorios externos de obstetricia del Hospital Regional de Loreto obtuvo una insatisfacción de 18.2% la dimensión de capacidad de respuesta, seguido por 37.5% de la dimensión de fiabilidad y un 30.6% de aspectos tangibles. Respecto a la satisfacción el mayor porcentaje de usuarios evidenció satisfacción en la capacidad de respuesta 81.8% seguido de aspectos tangibles de 69.4%. Los resultados se alejan a los obtenidos en la presente investigación ya que las

dimensiones con mayor satisfacción fueron seguridad con 90% y empatía con 93.7% lo que refleja la capacidad de evitar eventos adversos durante la atención así como la capacidad del personal del C.S Primavera de ponerse en el lugar de la paciente son acordes a las expectativas de la usuaria.

Zamora (2016) en su trabajo, satisfacción sobre la infraestructura y calidad de atención en la consulta de Gineco- obstetricia determinó que el grado de satisfacción en relación a la infraestructura fue de 63.58%, considerando su aproximación a la dimensión Elementos tangibles podemos encontrar una relación cercana con el presente trabajo ya que se obtuvo un 75.6% de satisfacción respecto a dicha dimensión. Así también se encontró que hubo buena percepción del trato 68.28%, y similares porcentajes respecto a la confianza, debido a que estos aspectos abarcan una dimensión de la calidad que es el respeto al usuario y que en otras dimensiones se expresa como fiabilidad podemos compararla con la dimensión Confiabilidad del presente trabajo en la que se encontró un 75.6% de satisfacción.

Huané ME. Uribe (2017) en su tesis sobre la calidad de atención y satisfacción de gestantes del Consultorio Obstétrico, Centro de Salud Huarupampa en la provincia de Huaraz obtuvo como resultados; el 60,4% indicaron que fue regular la calidad, el 23,9% buena y el 15,7% mala. En la satisfacción el 56,6% indican estar indiferentes, 30,8% insatisfechas y el 12,6% satisfechas. Un resultado semejante lo obtuvo Sulca (2018) en su estudio sobre la satisfacción de la usuaria externa del consultorio de Obstetricia. Hospital de apoyo Jesús Nazareno- Ayacucho donde el 68% refieren estar insatisfechas con la atención recibida en el establecimiento y sólo el 32% refieren estar satisfechas con la atención recibida en los consultorios por el personal. Se logra evidenciar una gran diferencia con resultados obtenidos en la presente investigación donde la satisfacción sobre la calidad de atención de la usuaria atendida en el servicio de Obstetricia del C.S Primavera es de 90% por ende la insatisfacción es de 10%. A pesar de pertenecer a diferentes niveles de atención, por un lado el hospital ubicado en el nivel II y los otros al primer nivel de atención,

estos resultados no muestran un patrón de respuesta frente a la satisfacción que la usuaria experimenta sobre la calidad recibida.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

- La satisfacción sobre la calidad de atención de la usuaria atendida en el servicio de Obstetricia del C.S Primavera ubicada en El Agustino es de 90%. Por lo tanto podemos concluir que la Satisfacción percibida por la usuaria atendida en el servicio de Obstetricia, es en general Satisfactoria.
- La dimensión Fiabilidad, lo cual significa que la habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó presentó una satisfacción del 75.6%,
- La dimensión Capacidad de respuesta, lo cual significa que la disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno presentó una satisfacción del 79.2%.
- La dimensión Seguridad, lo cual significa que la cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas presentó una satisfacción del 90%.
- La dimensión Empatía, lo cual significa que la disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares presentó una satisfacción del 93.7%.
- La dimensión Aspectos tangibles, lo cual significa apariencia del personal y materiales de comunicación presentó una satisfacción del 75.6%.

CAPITULO VI: RECOMENDACIONES

- El Centro de salud debe promover el compromiso de los profesionales de salud en la búsqueda, estratégica y continua, de la mejora de la calidad de atención y por consiguiente el mayor grado de satisfacción de las usuarias del servicio de Obstetricia del C.S Primavera.
- La atención de calidad debe ser continua; para ello, promover una oportuna, eficaz y eficiente coordinación con los demás servicios para lograr una completa atención de calidad.
- Charlas permanentes de buen trato al paciente a todo el personal que labora en el Establecimiento de Salud, poniendo énfasis en la importancia que le brinda la usuaria a la calidad de atención.
- Capacitación, actualización y aplicación de métodos, acorde a las nuevas realidades en salud, de forma constante a todo el personal de salud que labora en el Establecimiento de Salud para la disminución de eventos adversos.
- Continuar con la sensibilización del personal de salud hacia una atención con calidad, calidez y empatía.
- Mejorar el uso de medios audiovisuales durante la consulta con el fin de lograr la información completa del paciente y por ende la satisfacción.

BIBLIOGRAFÍA

1. Rojas DE. Características de la población peruana que no busca atención médica por deficiencias en la calidad de atención en salud en el periodo 2005-2015 [Tesis para optar el Título Profesional de Médico Cirujano]. Lima – Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016.
2. Política nacional de calidad en salud: Documento técnico (R.M. N° 727-2009/Minsa) / Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Lima: Ministerio de Salud, 2009. 34 p.
3. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Lima, diciembre 2014. [Internet] Available from:
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf
4. Borré YM, Vega Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. CIENCIA Y ENFERMERIA.2014; XX (3): 81-94.
5. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Dirección de Calidad en Salud [Internet]. Available from: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_sgcalidad-2.pdf
6. Plan de fortalecimiento de la gestión de la calidad en salud unidad funcional de gestión de la calidad en salud 2017 – 2018 [Internet]. Available from: ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/planificacion/PLAN_DE_TRABAJO_CALIDAD_VF.pdf
7. Reynaldos K. González G. Guerra X. Gutiérrez F. Santibañez L. Factores mal evaluados en encuestas de satisfacción aplicadas usuarios de atención primaria en Latinoamérica. Revista electrónica enfermería actual en Costa Rica.2017 [Internet]; Edición Semestral N°. 33. ISSN 1409-4568. Available from:
<file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-FactoresMalEvaluadosEnEncuestasDeSatisfaccionAplic-6051420.pdf>

8. García R. Gálvez NC. Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: Minsa-Essalud, Chongoyape-Perú. Rev. Tzhoecoen .2016; Vol. 8 / N° 02.
9. Ayala JL. Incremento de la continuidad de la atención de la atención curativa interniveles entre la Consulta Externa-Infantil y Hospitalización del Hospital Un Canto a la Vida como herramienta para mejorar la calidad de atención [Tesis de Grado para optar al Título de Magister en Salud Pública]. Quito-Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2015.
10. Andonaire J. Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia del hospital regional II-2 de Tumbes, 2015 [Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad en Emergencias y desastres]. Chíncha-Ica-Perú: Universidad Autónoma de Ica; 2015.
Available from: http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34_4_08/spu13408.htm
11. Orihuela ZF. Nivel de satisfacción de usuarias externas en consultorios de Obstetricia Centros de Salud Sagrado Corazón de Jesús y la Ensenada. Puente Piedra.2015. Rev. Peru. Obstet. Enferm. 2015; 11 (2). ISSN 1816-7713.
12. Zamora S. Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco- Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. Horiz Med 2016; 16 (1): 38-47.
13. Quispe SB. Grado de satisfacción de las usuarias en la atención primaria de salud en el consultorio externo de Obstetricia del C.S Sagrado Corazón de Jesús [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Obstetricia]. Lima- Perú: Universidad Alas Peruanas; 2017.
14. Mamaní GR. Naveda R. Calidad del servicio en el consultorio de Obstetricia desde la percepción del usuario externo en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión, 2016 [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Obstetricia]. Lima- Perú: Universidad Privada Arzobispo Loayza; 2017.
15. Marín AE. Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en consultorios externos de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto enero a

- marzo 2017[Tesis presentado para optar el Título Profesional de Obstetra]. San Juan- Iquitos: Universidad Científica del Perú; 2017.
16. Izquierdo GM. Sosa LK. Nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de Obstetricia del Hospital II-1 Saúl Garrido Rosillo; Tumbes 2016 [Tesis para obtener el Título de Licenciado en Obstetricia] Tumbes- Perú: Universidad Nacional de Tumbes; 2017.
 17. Huané ME. Uribe LV. Calidad de atención y Satisfacción de gestantes del Consultorio Obstétrico, Centro de Salud Huarupampa, Huaraz, 2017 [Tesis para optar el Título de Licenciada en Obstetricia]. Huaraz- Perú: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo; 2017.
 18. Sulca A. Satisfacción de la usuaria externa del consultorio de Obstetricia. Hospital de apoyo Jesús Nazareno- Ayacucho. Enero-marzo 2016 [Tesis para obtener el Título Profesional de Obstetra]. Ayacucho-Perú: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga; 2018.
 19. Ampuero AG. Satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital PNP Luis N. Sáenz en febrero 2018 [Tesis para optar el Título Profesional de Médico Cirujano]. Lima- Perú: Universidad Privada San Juan Bautista; 2018.
 20. Robledo H, Meijem J, Fajardo G, Olivera D. De la idea al concepto en la calidad en los servicios de salud. Rev CONAMED 2012; 17/(4):172-175.
 21. Torres M. Vásquez C. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Compendium, Número 35. Diciembre, 2015.
 22. Huarcaya R. Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015 [Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas]. Andahuaylas –Perú: Universidad Nacional José Arguedas; 2015.
 23. Aguirre-Gas, HG, Zavala-Villavicencio, JA, Hernández-Torres, F, Fajardo-Dolci, G. Calidad de la atención médica y seguridad del paciente quirúrgico. Error médico, mala práctica y responsabilidad profesional. Cirugía y Cirujanos [Internet]. 2010; 78(5):456-462.

24. Los diferentes conceptos de calidad en salud. Universidad ESAN. Perú [Internet]; [updated] Mayo 2016. Available: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>.
25. Acho S. Calidad de atención y mejora continua en el tópico de Ginecoobstetricia del Departamento de Emergencia de un Hospital Nacional. *Rev Per Ginecol Obstet.* 2010; 56:137-142.
26. Villalba C. La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. *Punto de vista.* Julio - Diciembre 2013; No. 7, pp. 51-72.
27. Uribe ME. Modelo de gestión de la calidad en el servicio al cliente: propuesta para las grandes superficies. *Revista Le Bret.* Bucaramanga, Colombia: Universidad Santo Tomás. 2013; pp 333-354.
28. Chú LY. Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de consulta externa de pediatría del Hospital Regional de Loreto de octubre 2016 a febrero 2017 [Tesis para optar el Título de Médico Cirujano]. Iquitos –Perú: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana; 2017.
29. Fernández N. Calidad de la atención médica. En Fascículo Nº 1, Programa de Educación a Distancia “Nuevas Formas de Organización y Financiación de la Salud” [Internet]. Available from: <http://www.calidadensalud.org.ar/Documentos/ejcurso.pdf>
30. Matsumoto R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto [Internet]. Cochabamba oct. 2014. *Perspectivas* n.34. Available from: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005
31. Rodríguez P. Grande M. Calidad asistencial: Concepto, dimensiones y desarrollo operativo. [Internet]. Madrid: Escuela Nacional de Sanidad. Tema 14.1. Available from:

32. Organización Mundial de la Salud. Salud y derechos humanos. [updated]Diciembre- 2017. Available: <http://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/human-rights-and-health>
33. Ante WM. Evaluación de la calidad de atención de enfermería y grado de satisfacción de pacientes atendidos en emergencias del Hospital General Puyo [Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Licenciada en Enfermería]. Ambato- Ecuador: Universidad Regional Autónoma los Andes; 2017.
34. Zafra J. Veramendi L. Villa N. Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. An Fac med. 2015;76(1):87-8.
35. Enciso L. Nivel de satisfacción del usuario externo con respect a la atención que recibe del personal de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno Ayacucho-2016 [Trabajo de investigación para optar el Título Profesional de Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres]. Lima- Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016.
36. Seclén J. Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. An Fac Med Lima 2005; 66(2). P. 127-141.
37. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012. 58p.
38. MINSA. Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL, en el Hospital María Auxiliadora. Lima-Perú; 2014. Available from: <http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR15/SERVQUAL14/SERVQUAL-EMERGENCIA-2014.pdf>.

ANEXOS

Anexo 1

Consentimiento Informado

Estimada usuaria.

Le saluda la Bachiller en Obstetricia Isabel Margarita Niño de Guzman Nuñez, estoy trabajando en una investigación que tiene como objetivo determinar la Satisfacción de la usuaria sobre la calidad de atención recibida en el servicio de obstetricia de obstetricia del C.S Primavera, El Agustino-2018,

Si usted decide participar en esta investigación, se le presentará a continuación dos cuestionarios que son totalmente anónimos, confidenciales y voluntarios.

Se le pide la sinceridad al responder las preguntas y en caso no se encuentre cómodo con alguna de ellas, a pesar de la explicación brindada por mi persona, usted está en el derecho de desistir al llenado de los cuestionarios.

La presente investigación es no experimental, por lo que no se pretende daño alguno por administración de fármacos o procedimientos médicos.

Usted por participar en esta investigación no recibirá ninguna retribución económica, más bien pensamos que será un proceso altruista al mejorar los conocimientos acerca de la atención que se le brinda.

Su firma en este documento significa que ha decidido participar después de haber leído y discutido la información presentada en esta hoja de consentimiento.

.....
Firma del participante

.....
Firma del investigador

Anexo 2

CUESTIONARIO

“SATISFACCIÓN DE LA USUARIA SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA EN EL SERVICIO DE OBSTETRICIA, CENTRO DE SALUD PRIMAVERA. 2018”

DATOS GENERALES

1. Edad.....años
2. Grado de instrucción:
 - ♦ Analfabeta ()
 - ♦ Primaria
 - Incompleta ()
 - Completa ()
 - ♦ Secundaria
 - Incompleta ()
 - Completa ()
 - ♦ Superior
 - Incompleta ()
 - Completa ()
3. Estado civil:
 - ♦ Soltera ()
 - ♦ Casada ()
 - ♦ Conviviente ()
 - ♦ Viuda ()
 - ♦ Separada ()
4. Ocupación:
 - ♦ Estudiante ()
 - ♦ Ama de casa ()
 - ♦ Trabajadora independiente ()
 - ♦ Trabajadora dependiente ()
5. Ingreso económico familiar:
 - ♦ <850 soles ()
 - ♦ 850 – 1000 soles ()
 - ♦ >1000 soles ()

Cuestionario SERVQUAL modificado, para evaluar La satisfacción de la atención recibida en el servicio de obstétrica.

EXPECTATIVAS								
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el Consultorio de Obstetricia (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.							
2	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.							
3	Que la atención por el/la obstetra se realice según el horario publicado en el EESS.							
4	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes.							
5	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el/la obstetra.							
6	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida.							
7	Que la atención en el área de admisión sea rápida.							
8	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto.							
9	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.							
10	Qué el /la obstetra le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.							
11	Que el/la obstetra le atenderá le realice un examen físico completo y minucioso.							
12	Que otros profesionales de salud le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud.							
13	Que el /la obstetra que atenderá le inspire confianza.							
14	Que el /la obstetra que atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
15	Que el personal de caja/farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
16	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
17	Que usted comprenda la explicación que le brindará el/la obstetra sobre su salud o resultado de la atención.							
18	Que usted comprenda la explicación que el/la obstetra le brindará sobre el tratamiento que recibirá y otros cuidados para su salud.							
19	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.							
20	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas para la comodidad de los pacientes).							
21	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes.							
22	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							

Encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en los Establecimientos de salud (ES) y Servicio Médico de Apoyo (SMA). Establecimientos de I Nivel. Minsa

PERCEPCIONES								
En segundo lugar, califique las percepciones, que se refieren a como usted HA RECIBIDO la atención en el Consultorio de Obstetricia (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
5	¿La farmacia contó con los medicamentos que receta el/la obstetra?							
6	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
7	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	¿El/la obstetra le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso?							
12	¿El/la obstetra que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	¿El /la obstetra que atendió le inspiró confianza?							
14	¿El /la obstetra que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el/la obstetra sobre su salud o resultado de la atención?							
18	¿Usted comprendió la explicación que el/la obstetra le brindó sobre el tratamiento que recibirá y otros cuidados para su salud?							
19	¿Los carteles, letreros y flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas y sillas para la comodidad?							
21	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							

Encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en los Establecimientos de salud (ES) y Servicio Médico de Apoyo (SMA). Establecimientos de I Nivel. Minsa